

ICS 点击此处添加 ICS 号
CCS 点击此处添加 CCS 号

T/SDAS

团 体 标 准

T/SDAS XXXX—XXXX

海上旅游客运码头物业服务规范

Specification for property service of tourist passenger terminal

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

山东标准化协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
4.1 机构要求	1
4.2 人员要求	1
5 服务内容	2
6 服务要求	2
6.1 环境卫生服务	2
6.2 秩序维护服务	2
6.3 设施维护服务	2
6.4 应急管理要求	3
6.5 投诉处理	3
7 服务质量监督	3
8 服务评价与改进	3
9 证实方法	3
9.1 基本要求	3
9.2 服务内容	4
9.3 服务要求	4
9.4 服务质量监督	4
9.5 服务评价与改进	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由青岛青旅城市服务有限公司提出。

本文件由山东标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

海上旅游客运码头物业服务规范

1 范围

本文件规定了海上旅游客运码头物业服务基本规范的术语和定义、基本要求、服务内容、服务要求、服务质量监督、服务评价与改进的要求以及证实方法。

本文件适用于海上旅游客运码头物业服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 2894 安全标志及其使用导则
GB/T 10001（所有部分） 公共信息图形符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB/T 17217 公共厕所卫生规范
GB/T 17242 投诉处理指南
GB 25201 建筑消防设施的维护管理
AQ/T 9007 生产安全事故应急演练基本规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

旅游客运码头 *tourist passenger terminal*

旅游船运营和停泊的港池、水工建筑物及相关配套设施或场所。

注：改写JT/T 1316-2020，定义3.3。

3.2

旅游客运服务组织 *tourist passenger transport organization*

依法取得从事旅游客运服务经营资格的组织，包括旅游客运企业和港口经营企业。

4 基本要求

4.1 机构要求

4.1.1 有委托方提供的服务场所。

4.1.2 配备满足服务需要的设施设备。

4.1.3 应根据服务合同约定组建物业服务团队，物业服务团队人员要求见 4.2。

4.1.4 应根据服务合同约定建立物业服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内部管理制度等。

4.1.5 宜通过信息技术提高物业智能化服务水平。

4.2 人员要求

4.2.1 包括但不限于现场管理人员、维修维护专业技术人员、秩序维护人员、保洁服务人员。

4.2.2 具有良好的职业道德，诚实守信、爱岗敬业，能胜任本职工作。

4.2.3 具备与从事工作相关的专业知识，按国家法律法规和相关规定取得相应岗位证书或资格证书。

- 4.2.4 应定期参加安全培训，具有应对突发事件的能力。
- 4.2.5 工作时间统一着装，佩戴明显标志，仪容仪表整洁得体。
- 4.2.6 应主动服务，真诚友好，团结协作，自觉维护企业、城市和行业形象。
- 4.2.7 服务过程中应使用文明礼貌用语，表达清晰、准确，可为游客提供简单的指引服务。

5 服务内容

物业服务包括但不限于：

- 公共区域环境卫生的维护；
- 公共区域秩序的维护；
- 设备设施的维护；
- 安全应急等事项的协助管理服务。

6 服务要求

6.1 环境卫生服务

- 6.1.1 地面整洁，无垃圾、无水渍、无污渍、无粘附物。
- 6.1.2 绿化带定期清洁，秋冬季或落叶较多季节应增加清洁次数。
- 6.1.3 游客休息座椅、护栏、标识等各类码头设施应干净整洁、无粘附物。
- 6.1.4 宜根据客流量合理制定卫生间环境卫生服务作业流程表；宜配备专岗保洁员；卫生间的环境卫生要求应符合 GB/T 17217 的规定。
- 6.1.5 船舶停靠码头区域海面应无漂浮垃圾，无浒苔、海草等漂浮生物。打捞海面垃圾时应做好安全防护措施。
- 6.1.6 公共区域应按需配备垃圾桶/箱，布局科学合理；垃圾应分类处理、日产日清；垃圾桶周边无散落垃圾。
- 6.1.7 游船上应配备密闭的生活废弃物分类回收箱（桶），做好船舶垃圾的日常收集、储存、分类和处理工作，废弃物、废水未经处理不应直接排入水中。
- 6.1.8 采取安全防护措施，做好有害生物防治工作。
- 6.1.9 当检疫传染病爆发、流行并借游船传播或有借游船传播的严重危险时，应配合旅游客运服务组织启用公共卫生突发事件应急预案，并遵从行业主管部门和有关部门的统一指挥。

6.2 秩序维护服务

- 6.2.1 根据旅游客运服务组织的要求，制定秩序维护服务方案并组织实施。
- 6.2.2 应做好游客上、下船引导工作，维持秩序，确保游客安全。
- 6.2.3 秩序维护人员应熟练掌握各种安检设备及识别方法，制止游客携带易燃易爆、管制刀具等危险品进入游船。
- 6.2.4 应对老人、儿童、孕妇、残障者等特殊游客应提供相应的帮助。
- 6.2.5 有停车场的旅游客运码头，应提醒或引导按规定的路线行驶，并按停车位标识有序停放。
- 6.2.6 应保持消防通道畅通。
- 6.2.7 应劝阻游商浮贩、非法售卖船票、游泳、钓鱼等不文明行为，倡导文明旅游氛围。
- 6.2.8 秩序维护人员应当熟悉水上逃生及水上救援设备的操作方法及使用，引导游客正确穿戴水上救生设备。

6.3 设施维护服务

- 6.3.1 应建立设备设施检查维护制度，定期对各类靠泊、助航、供电、供热、供水、通信、救生、能源提供、安全和消防设施设备进行检查，确保运行安全有效。
- 6.3.2 各类标志标识维护应符合 GB 2894、GB/T 10001、GB 13495.1 等标准的要求。
- 6.3.3 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求，消防安全防范管理应符合国家和地方消防安全管理

规定。

6.3.4 应根据特种设备管理要求，配合专业机构进行检测、维修和保养。

6.4 应急管理要求

6.4.1 严格执行安全生产规章制度，配合旅游客运服务组织定期开展救生、消防等应急预案培训及演练，保留培训及演练记录。应急演练的组织和实施应符合 AQ/T 9007 的要求。

6.4.2 突发事件发生时，应及时上报旅游客运服务组织，并协助旅游客运服务组织相关部门启动应急预案，妥当处理，保留突发事件相关记录、资料。

6.4.3 突发事件发生后应及时复盘和总结，配合旅游客运服务组织改进应急预案。

6.4.4 应配有急救箱，提供救助服务，能进行应急处理。

6.5 投诉处理

6.5.1 应建立投诉处理机制，明确责任人，投诉处理应符合 GB/T 17242 的要求。

6.5.2 受理、处理游客投诉并保留记录，及时整改和回访。

6.5.3 应每月总结游客投诉受理情况，统计分析游客投诉率、有效投诉率和责任投诉等情况，并在符合国家、地方、企事业单位有关法律法规基础上有效改进。

6.5.4 协助旅游客运服务组织以及旅游、交通、物价等行政部门处理游客投诉，及时向游客反馈处理结果及做好解释、安抚工作，消除不利影响。

7 服务质量监督

7.1 应建立监督检查管理制度，定期对服务质量情况进行检查、分析与评价监督。

7.2 应按照物业服务合同、岗位职责、作业指导书、企业标准等内容设定监督检查内容。

7.3 应建立多级巡查机制，包括一线工作人员日常自主巡查、现场管理人员周期性巡查（包括周检、月检、季检）、物业服务企业巡查，应保留监督检查记录。

7.4 现场管理人员应根据职权关注并审核所管理工作人员的监督检查记录，对普遍存在的问题应分析原因，并整改验证。

7.5 宜通过质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等管理体系认证，持续提升运营质量，为游客提供更优的服务体验。

8 服务评价与改进

8.1 应通过客户走访、客户满意度调查等方式收集服务评价。制定年度客户走访计划，按计划走访客户，并保留客户走访记录。每年至少应进行 1 次客户满意度评价，可采用直接沟通、发放调查问卷、第三方机构测评等方式。

8.2 应及时分析服务评价数据，分析评价过程中发现的问题，对不合格项进行纠正、采取纠正措施，不断改进服务的内容和质量，并对整改结果进行验证，不断提高客户/游客的满意度。

9 证实方法

9.1 基本要求

9.1.1 机构要求

9.1.1.1 现场查看服务场所和设施设备。

9.1.1.2 查阅物业服务方案、岗位职责、工作流程及服务规范、内部管理制度等文件。

9.1.2 人员要求

9.1.2.1 现场查看物业服务人员的仪容仪表、标志佩戴、服务情况。

9.1.2.2 查阅物业服务人员相关的岗位证书。

9.1.2.3 通过考核确认其达到要求。

9.2 服务内容

归档并管理物业合同等文件。

9.3 服务要求

- 9.3.1 现场查看公共区域环境卫生的维护情况。
- 9.3.2 现场查看公共区域秩序的维护情况。
- 9.3.3 现场查看设备设施的维护情况并查阅维护记录。
- 9.3.4 归档并管理安全应急等事项的协助管理服务记录。
- 9.3.5 归档并管理投诉督办情况与各类投诉完整记录。

9.4 服务质量监督

归档并管理服务监督工作记录。

9.5 服务评价与改进

归档并管理服务评价与改进工作记录。
